

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KULINER DI GALABO KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

ROBINGATUN ISTIKOMAH

B 100 150 007

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Jl. A. Yani Trimul Poo 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : **Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.**

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KULINER DI GALABO KOTA SURAKARTA**

Oleh:

ROBINGATUN ISTIKOMAH

B 100 150 007

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, 16 Januari 2019

Pembimbing


Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KULINER DI GALABO KOTA SURAKARTA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

ROBINGATUN ISTIKOMAH

B 100 150 007

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, 16 Januari 2019

Pembimbing

(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syarifuddin, M.M.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ROBINGATUN ISTIKOMAH**
NIRM : **B 100 150 007**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS
PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD
OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KULINER DI GALABO KOTA
SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 16 Januari 2019

Yang Membuat Pernyataan,



(**ROBINGATUN ISTIKOMAH**)

MOTTO

Pandailah temukan setiap peluang dalam berbuat kebaikan.

Jadikan berbuat baik seperti perlombaan untuk mendapatkan semangat.

Karna tidak ada satupun kebaikan yang berkhianat.

(Penulis – Rn.Istiqomah)

Hanya orang yang berani gagal total yang akan meraih kebahagiaan total.

(John F. Kennedy)

Semakin banyak anda terjatuh. Semakin banyak anda merasakan sakit dalam hidup. Semakin banyak proses hidup yang akan anda terima. Semakin banyak pula pengalaman yang anda peroleh. Sampai akhirnya anda mengerti, mengapa semua proses itu harus anda jalani. Bersyukurlah, betapa Tuhan ingin menjadikan anda pribadi yang hebat dan lebih kuat.

(Penulis – Rn.Istiqomah)

Bukanlah yang terbaik diantara kamu orang yang meninggalkan urusan dunianya karena (mengejar) urusan akheratnya, dan bukan pula (orang yang terbaik) orang yang meninggalkan akheratnya karena mengejar urusan dunianya, sehingga ia memperoleh kedua-duanya, karena dunia itu adalah (perantara) yang menyampaikan ke akherat, dan janganlah kamu menjadi beban orang lain.

(H.R Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini Kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT yang memberikan kenikmatan hidup yang begitu besar. Terimakasih untuk selalu memberikan nikmat islam dan al-quran. tanpa-Nya, tulisan ini tiada bermakna.
2. Mamah dan Bapak, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Terimakasih untuk kasih sayang dan semangat yang selalu diberikan, karena tiada kata seindah lantunan doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari mu.
3. Kepada kakakku Mba Ipung terimakasih untuk kasih sayang yang selalu diberikan serta dukungan moril maupun materi serta doa yang diberikan untuk saya. Terimakasih kepada Mba Ugi dan Mba Arum untuk kasih sayang, semangat dan doa yang diberikan untuk saya.
4. Untuk yatha, dita dan abi. Senyum kalian yang selalu membuat semangat.
5. Kepada Bakat Restu Prayogo, terimakasih untuk semangat yang selalu diberikan kepada saya, mensupport saya di kala ngurus kesibukan kuliah, maupun sesi terakhir yaitu skripsi yang telah saya buat ini. Terimakasih untuk dukungan, semangat, kesabaran dan pengertiannya.

6. Kepada Putri, Hesti, dan Adek. sahabat dan keluargaku. Terimakasih untuk selalu mengajarkan kepada saya menjadi pribadi yang lebih kuat dan mandiri. mensupport serta kasih sayang yang selama ini diberikan kepada saya.
7. Kepada adek-adek kos cantik. Nega, Pia, Sukma, Diyah,dll. Terimakasih untuk semangat yang selalu diberikan kepada saya, menjadi tempat pulang saya kedua setelah rumah.
8. Keluarga Mahasiswa Muhammadiyah Cilacap di Surakarta (KAMMACITA). Keluarga saya di Solo, Terimakasih untuk kebersamaan dan dukungannya selama ini.
9. Kepada teman dan sahabatku Verin, indri, lusi, izza, mba meyga, ninda, topik dan uki. Terimakasih untuk canda, sedih, tawa yang sudah kita lewati bersama. Terimakaih untuk dukungan dan semangat yang diberikan.
10. Teman-temanku semua Progdi Manajemen UMS angkatan 2015. Terimakasih atas waktu kebersamaannya selama ini di UMS. Terimakasih atas dukungan, doa, canda, tawa, dan segalanya selama saya kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progam Studi Manajemen UMS.
11. Almamater ku tercinta yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian Kuliner di Galabo Kota Surakarta. Populasi penelitian ini adalah masyarakat di wilayah Kota Surakarta dan sekitarnya yang pernah menikmati Kuliner di Galabo Kota Surakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden di Kuliner Galabo Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil menggunakan wawancara terstruktur dengan bantuan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan metode *non probability sampling*. Teknik analisa data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : harga dan *word of mouth* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Kuliner Galabo Kota Surakarta, sedangkan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian di Kuliner Galabo Kota Surakarta.

Kata kunci: Harga, Kualitas produk, kualitas pelayanan, *word of mouth* dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of prices, product quality, service quality and *word of mouth* on culinary purchasing decisions in Galabo, Surakarta City. The population of this research is the people in the area of Surakarta and surrounding areas who have enjoyed culinary in Galabo, Surakarta City. The sample used in this study amounted to 100 respondents in the Surakarta City Galabo Culinary. This study uses primary data taken using structured interviews with the help of a questionnaire. The sampling technique is amethod *non probability sampling*. Data analysis techniques use multiple linear regression. The results of this study indicate that: price and *word of mouth* has a positive and significant influence on purchasing decisions in Galabo City Surakarta, while product quality and service quality have a positive but not significant effect on purchasing decisions in Galabo City Surakarta.

Keywords: Price, product quality, service quality, *word of mouth* and purchasing decisions.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'mualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Kuliner Di Galabo Kota Surakarta** ” ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran, dan masukan yang sangat berarti hingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

4. Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi yang sudah bersabar dalam memberi arahan dan nasihatnya selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
5. Bapak Dr. Syamsudin, M.M. selaku pembimbing akademik penulis.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pengalaman, dan asupan yang kompetensif (berwawasan luas) dan ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Mamah dan Bapak, terimakasih untuk segala kasih sayang dan doa yang diberikan selama ini. Kepada kakak-kakakku, terimakasih untuk senyum kalian yang selalu membuat semangat.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Kekurangan tersebut tentunya dapat dijadikan peluang untuk peningkatan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 16 Januari 2019
Penulis

Robingatus Istikomah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori	8
1. Keputusan Pembelian	8

2. Harga	16
3. Kualitas Produk	17
4. Kualitas Pelayanan	18
5. <i>Word Of Mouth</i>	20
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
D. Data dan Sumber Data.....	39
E. Metode Pengumpulan Data	39
F. Metode Analisis Data	41
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji Reliabilitas	42
2. Uji Asumsi Klasik	43
a. Uji Normalitas Data	44
b. Uji Multikolinearitas	44
c. Uji Heteroskedasitas	44
3. Analisis Regresi Linear Berganda	45
a. Uji T	46
b. Uji Kelayakan Model (Uji F)	47
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Responden.....	48
1. Jenis Kelamin	48
2. Usia.....	48
3. Pekerjaan	49
4. Tingkat pendidikan.....	50
5. Pendapatan.....	50
6. Frekuensi Kunjungan.....	51
B. Hasil Analisis Data.....	52
1. Uji Instrumen Data	52
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reliabilitas	53
2. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas.....	54
b. Uji Multikolineritas.....	55
c. Uji Heterokedastisitas	56
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
a. Uji t	58
b. Uji F.....	60
c. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	60
C. Pembahasan.....	61

BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2	Skala Likert	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	50
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	51
Tabel 4.7	Uji Validitas	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear berganda	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian

Lampiran II. Jawaban Responden

Lampiran III. Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Lampiran IV. Table Values Of $r_{\text{product moment}}$

Lampiran V. Tabel Nilai t

Lampiran VI. Tabel Nilai F (Degrees of freedom)

